



## **Regulamento Interno – Associação de Apoio à Educação**

### **Capítulo I**

#### **Disposições Gerais**

##### **Norma I - Âmbitos de Aplicação**

A IPSS designada por Associação de Apoio à Educação, com acordo de cooperação para a resposta social de Creche celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 30 de abril de 1998, revisto a 22 de dezembro de 2014, 22 de julho de 2021 e 25 de março de 2024, pertencente a Associação de Apoio à Educação – Instituição sem fins lucrativos, rege-se pelas seguintes normas:

##### **Norma II**

##### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento rege-se pela legislação em vigor para a atividade, nomeadamente:

- a) Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro e Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- c) Portaria n.º 262/2011, de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012 de 14 de dezembro, e pela Portaria 190A/2023 de 5 de julho, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das creches;
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as Instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- e) Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, que define as condições específicas do princípio da gratuidade da frequência de creche para as crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021;
- f) Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, define as condições específicas do alargamento da gratuidade da frequência de creche para as crianças nascidas antes de 1 de setembro de 2021;
- g) Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro, que estabelece o alargamento progressivo da gratuidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.;
- h) Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, que regulamenta as condições específicas de concretização da medida da gratuidade das creches e creches familiares, integradas no sistema de cooperação, bem como das amas do Instituto da Segurança Social, I. P., estas regras aplicam-se a crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive, e respetivas portarias de alteração: Portaria n.º 304/2022, de 22 de dezembro e Portaria n.º 75/2023 de 10 de março;
- i) Compromisso de Cooperação em vigor;
- j) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **Norma III**

#### **Objetivos do Regulamento Interno**

Constituem objetivos deste documento:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Estabelecer a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Creche;
- c) Promover a participação ativa dos utentes/ familiares ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social;

### **Norma IV**

#### **Destinatários e Objetivos**

1. A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

2. Constituem objetivos da creche:

- a) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- b) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- d) Prevenir e despirtar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f) Incutir hábitos de higiene e de defesa de saúde;
- g) Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

### **Norma V**

#### **Atividades e Serviços**

1. A Creche presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências designadamente:

- a) Nutrição e alimentação adequada, qualitativamente e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- d) Disponibilização de Informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

## **Capítulo II**

### **Processo de Admissão das crianças para a creche**

#### **Norma VI**

##### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão neste estabelecimento:

- a) Crianças até aos 36 meses;
- b) Ter sido efetuada a inscrição em cumprimento com as formalidades previstas neste regulamento e nas condições de inscrição estabelecidas;
- c) Poderão ser admitidas crianças com deficiência desde que, em função da natureza e grau de deficiência, a instituição reúna condições para lhe prestar o devido apoio. Para tal deve ser entregue na instituição um relatório médico onde conste os problemas e as necessidades da criança;



2. A admissão de crianças com necessidades educativas especiais deverá ser objeto de uma avaliação conjunta dos técnicos da instituição e dos técnicos especialistas, que lhe prestam habitualmente apoio.

### **Norma VII**

#### **Inscrição e /ou Renovação da Inscrição**

1. Para efeitos de admissão da criança, o familiar responsável pela criança, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte do processo da criança, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

- a) Os dados necessários que constam do Cartão de Cidadão da criança e do representante legal, quando necessário;
- b) Identificação do nº de Contribuinte da criança e do representante legal, quando necessário;
- c) Identificação do nº de Beneficiário da Segurança Social da criança e do representante legal, quando necessário;
- d) Identificação do nº de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- e) Comprovativo de garantia para a infância e comprovativo de benefício de abono de família 1ª e 2ª escalão, quando aplicável;
- f) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica da criança, caso tenha necessidade de cuidados específicos;
- g) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule as responsabilidades parentais ou determine a tutela/curatela;
- h) Declaração assinada pelos pais ou quem exerça a responsabilidade parental em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, para além da organização do processo administrativo;
- i) Outros documentos que a direção considere necessários;

2. Caso a família não pretenda entregar cópia dos documentos acima mencionados, à luz da atual legislação sobre proteção de dados, deverá disponibilizar a informação estritamente necessária para a instrução / renovação do processo.

3. O período de candidatura decorre durante todo o ano. O horário de atendimento para a candidatura é das 9 horas às 19 horas.

4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos deverão ser entregues nos serviços administrativos da instituição.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Norma VIII**

#### **Critérios de Prioridade na Admissão**

1. As admissões nas vagas existentes são preenchidas consoante a lista de prioridades definidas na legislação em vigor. Prioridades:

1 - Crianças que frequentaram a creche no ano anterior.

2 - Crianças com deficiência/incapacidade.

3 - Crianças filhos de mães e pais estudantes menores, ou beneficiários de assistência pessoal no âmbito do Apoio à Vida Independente ou reconhecido como cuidador informal principal, ou crianças em situação de acolhimento ou em casa abrigo.

4 - Crianças com irmãos, que comprovadamente pertençam ao mesmo agregado familiar, que frequentam uma resposta desenvolvida pela mesma entidade.



5 - Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

6 - Crianças beneficiárias da prestação social Garantia para a Infância e/ou com abono de família para crianças e jovens (1.º e 2.º escalões), cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

7 - Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas, cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

8 - Crianças cujos encarregados de educação residam, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

9 - Crianças em agregados monoparentais ou famílias numerosas cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

10 - Crianças cujos encarregados de educação desenvolvam a atividade profissional, comprovadamente, na área de influência da resposta social.

2. Em caso de empate nas prioridades acima definidas, a vaga será atribuída à criança com a idade mais semelhante às crianças da sala onde a vaga existe, ou ainda, à criança com o nível de desenvolvimento e autonomia mais semelhante às crianças da sala onde a vaga existe.

## **Norma IX**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura a mesma é tratada pelos serviços administrativos, sujeita a parecer da equipa técnica e submetida a decisão da direção da instituição.

2. É competente para decidir a admissão o presidente da direção ou em quem venha a delegar.

3. Da decisão será dado conhecimento ao familiar responsável da criança que solicitou a inscrição, no prazo de 5 dias.

4. Após decisão da admissão da criança, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo diagnóstico da criança, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. O processo de admissão conclui-se com:

a) A assinatura do contrato de prestações de serviços;

b) Reunião presencial com a diretora técnica ou educadora por ela nomeada;

c) Registo da informação biométrica da(s) pessoa(s) a quem a criança pode ser entregue, com assinatura da respectiva declaração de consentimento para tratamento de dados biométricos;

6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da direção pedagógica e autorização da direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

7. Os utentes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto será comunicado ao familiar responsável pela criança a admitir através de e-mail, sempre que possível, ou telefone.

## **Norma X**

### **Acolhimento de novas crianças**

1. Para o acolhimento inicial das crianças e a fase de adaptação, que não deve ultrapassar os 30 dias, é elaborado um programa de acolhimento inicial, em colaboração com a família, que obedece às seguintes regras e procedimentos:

a) No primeiro dia da criança na creche ficará disponível o educador/auxiliar de ação educativa para acolher cada criança e o seu familiar responsável;



- b) O familiar responsável poderá permanecer na sala com a criança durante o período de tempo considerado necessário perante a nova situação;
- c) Será sugerido ao familiar responsável que, nesta fase, a criança traga consigo o brinquedo ou objeto que lhe transmita conforto e segurança;
- d) Durante esse período de tempo o familiar responsável é envolvido nas atividades que as crianças realizem;
- e) Tanto quanto possível, durante o período de adaptação o tempo de permanência da criança na creche deverá ser reduzido, sendo depois gradualmente aumentado;
2. Se, durante este período, a criança não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.

### **Norma XI**

#### **Processo Individual de cada criança**

##### **1. Deverão constar os seguintes documentos:**

- Ficha de inscrição;
- Guião da entrevista/ reunião presencial com a família;
- Critérios de admissão aplicados;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- Exemplar da apólice do seguro escolar;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Declaração médica comprovativa do estado de saúde da criança e outras informações tais como dieta, medicação, alergias, caso a criança necessite de cuidados especiais;
- Informação sobre a situação sociofamiliar;
- Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
- Plano de desenvolvimento Individual da criança;
- Relatórios de avaliação da implementação do PDI;
- Outros relatórios de desenvolvimento;
- Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;

2. O processo individual da criança é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. O processo deve ser permanentemente atualizado;

4. O processo individual da criança pode, quando solicitado, ser consultado por quem exerça as responsabilidades parentais.

### **Capítulo III**

#### **Regras de funcionamento**

### **Norma XII**

#### **Horário e outras regras de funcionamento**

1. A resposta social da creche funciona das 7:30h às 19h30 de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados, domingos, feriados nacionais, dias 24 e 31 de dezembro e período mínimo necessário para desinfeção, manutenção e preparação das instalações na última quinzena de agosto.
2. Se a creche necessitar de fechar por motivos justificados, serão os pais avisados com a devida antecedência;
3. A frequência da creche no mês de agosto deve salvaguardar o princípio da convivência familiar;



4. A família deverá entregar a criança à educadora ou auxiliar que esteja a fazer a receção das crianças, devendo colocar os seus objetos pessoais no respetivo cabide identificado com o nome da criança;
5. As crianças só são entregues ao familiar responsável pela criança ou a alguém devidamente autorizado por ele no ato da inscrição ou posteriormente por escrito;
6. A família deve sempre informar a educadora ou auxiliar de eventuais ocorrências registadas pela criança, assim como medicação que esteja a fazer.

#### **Norma XIII**

##### **Princípio da gratuidade da frequência de creche**

1. Aplicam-se as condições específicas do princípio da gratuidade da creche conforme legislação em vigor, nomeadamente a portaria n.º 198/2022, de 27 de Julho e respetivas alterações;
2. A gratuidade abrange todas as atividades e serviços previstos na norma V, no horário de funcionamento da creche, despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;
3. Apenas as atividades extra projeto pedagógico, de caráter facultativo e nas quais os pais ou representantes legais inscrevam as crianças, os serviços de transporte e outros serviços facultativos, bem como a aquisição de fraldas, fardas e uniformes escolares estão excluídas da medida da gratuidade.

#### **Capítulo IV**

##### **Prestação de Cuidado e Serviços**

#### **Norma XIV**

##### **Alimentação**

1. As crianças têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida na creche, mediante ementas semanais elaboradas, segundo as orientações técnicas para a qualidade alimentar, sendo as ementas afixadas em local visível e adequado;
2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã (às 9h30), almoço (entre as 11h e as 12h), lanche da tarde (entre as 15h30 e as 16h30) e reforço de fim de tarde (18h);
3. No caso de a criança ser alérgica ou intolerante a algum alimento, esse facto deve ser comunicado por escrito.

#### **Norma XV**

##### **Saúde e cuidados de higiene**

1. As crianças que se encontram em tratamento clínico devem fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (por exemplo horários e dosagem);
2. Quando uma criança se encontrar em estado febril, com vômitos ou diarreia, o familiar responsável pela criança será avisado a fim de com a maior brevidade, retirar a criança da creche e providenciar as diligências julgadas necessárias. Nesta situação será preenchido, pela educadora ou pessoa a quem a criança esteja confiada, um registo próprio do historial da criança nesse dia e que o familiar responsável pela criança deve assinar quando vem buscar a criança à Instituição;
3. Sempre que a criança se ausentar durante 3 dias consecutivos, por motivo de doença, deverá apresentar, na altura do seu regresso à creche, uma declaração médica comprovativa do seu restabelecimento;
4. Em caso de acidente da criança na creche, o familiar responsável pela criança será de imediato informado e a criança será imediatamente assistida, e acompanhada por um profissional da Instituição;
5. As fraldas, toalhetes e pomadas dérmicas são a expensas do familiar responsável pela criança;
6. Caso sejam detetados agentes parasitários, o familiar responsável pela criança será alertado de imediato para proceder à desinfeção.



## **Norma XVI**

### **Vestuário e Objetos de Uso Pessoal**

1. As roupas de cama são fornecidas pela creche;
2. O familiar responsável pela criança deve trazer:
  - chupetas;
  - saco para a roupa suja, devidamente identificado com o nome da criança;
  - uma muda de roupa na mochila da criança;
  - um pijama para a criança fazer a sesta;
  - mudas de roupa suficientes assim como sapatos, quando a criança se encontra na fase de controle dos esfíncteres;
3. A Instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de valores ou brinquedos trazidos de casa.

## **Norma XVII**

### **Articulação com a Família**

Com o objetivo de estreitar o contacto com as famílias das crianças, definem-se alguns princípios orientadores:

1. Haverá semanalmente uma hora de atendimento ao familiar responsável pela criança, com marcação prévia. De preferência essa hora será às quartas-feiras das 17 horas às 19 horas.
2. Semestralmente ou sempre que se justifique, serão realizadas reuniões com o familiar responsável pela criança;
3. Os familiares da criança, serão envolvidos nas atividades realizadas na creche, de acordo com o programa de atividades anual e do projeto pedagógico em vigor.
4. Anualmente e de acordo com o plano anual de atividades serão realizadas reuniões de formação e informação para os familiares da criança.

## **Norma XVIII**

### **Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade**

Estas atividades serão organizadas em conformidade com o projeto educativo da creche e realizadas respeitando a idade e as necessidades específicas das crianças ou das suas famílias.

## **Norma XIX**

### **Atividades de Exterior**

1. Serão organizadas atividades no exterior, inseridos no plano pedagógico, tendo em conta o nível de desenvolvimento e a idade da criança;
2. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa educativa e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, do familiar responsável pela criança, aquando da realização de cada atividade;
3. Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma participação financeira complementar;
4. Se as deslocações forem em autocarros o familiar responsável pela criança é responsável por trazer a cadeira de transporte para a criança.

## **Capítulo V**

### **Recursos**

## **Norma XX**

### **Instalações**

A Associação de Apoio à Educação está sediada na Rua Jornal "O Regional" nº 372, e as suas instalações são constituídas por dois pólos de funcionamento, onde se localizam salas de atividades; copa de leite; berçário; dormitórios; gabinete de atendimento; receção; gabinete da diretora técnica; sala de preparação de trabalho; sala



de reuniões; casas de banho para as crianças; casas de banho para deficientes; casa de banho para homens; casa de banho para senhoras; refectório; cozinha; despensa; arrecadação de arrumos; lavandaria; engomadoria; rouparia.

#### **Norma XXI**

##### **Quadro de Pessoal**

Compete à Direção da Associação de Apoio à Educação, promover a gestão da instituição, pugnando pelo cumprimento da legislação em vigor e do presente regulamento.

Tendo em vista assegurar o normal e eficiente funcionamento do serviço de creche, afetará os seguintes recursos humanos:

- Diretor(a) Técnico(a) com formação na área da atividade;
  - Educador(a) de Infância;
  - Ajudantes de Ação educativa;
  - Administrativo;
  - Auxiliar de serviços gerais;
  - Outro pessoal entendido pela Direção como necessário para o bom e eficiente funcionamento da instituição.
- O quadro de pessoal afeto à creche encontra-se afixado no placar de informações junto à entrada da Instituição.

#### **Norma XXII**

##### **Direção Pedagógica**

1. A direção técnica e coordenação pedagógica da creche compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A diretora técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, preferencialmente por um educador de infância, podendo ser outros profissionais com licenciatura em ciências sociais e humanas ou em outras áreas das ciências da educação, a designar.

#### **Capítulo VI**

##### **Direitos e Deveres**

#### **Norma XXIII**

##### **Direitos e deveres das crianças e Famílias**

###### **1. São direitos das crianças e dos seus familiares responsáveis:**

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
- g) Ter conhecimento da ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;





## **2. São deveres das crianças e dos seus familiares responsáveis:**

- a) Fornecer os produtos necessários para a higiene básica da criança, nomeadamente fraldas, toalhetes/compressas e cremes;
- b) Providenciar alimentação para a criança, sempre que esta for intolerante ou alérgica aos produtos fornecidos e não for possível substituir por um existente;
- c) Fornecer os produtos medicamentosos estritamente necessários, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico, quando as crianças se encontram em tratamento clínico;
- d) Colaborar com a equipa da creche, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- e) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da instituição e os dirigentes;
- f) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
- g) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- h) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, quando existente e de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- i) Observar o cumprimento das normas expressas neste regulamento interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- j) Comunicar por escrito à direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- k) Respeitar a legislação em vigor sobre proteção de dados;
- l) Não utilizar na creche quaisquer instrumentos ou engenhos, nomeadamente telemóveis, para captação de imagem e/ou som, exceto quando formalmente autorizados e no contexto das atividades da instituição.

## **Norma XXIV**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

#### **1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo familiar responsável pela criança;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) O direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem e bom nome da própria Instituição;

#### **2. São deveres da Instituição:**

- a) Respeito pela individualidade das crianças e das famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada uma e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;

Y



- g) Manter os processos das crianças atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos, salvaguardando a correta utilização, tratamento e arquivo da informação de crianças, famílias, parceiros, outros colaboradores ou outras pessoas singulares que interajam com a Instituição, respeitando sempre os princípios inerentes à legislação em vigor sobre proteção de dados;
- i) Respeitar e cumprir o Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho da instituição.

#### **Norma XXV**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o familiar responsável pela criança;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao familiar responsável pela criança e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. No contrato de prestação de serviços, os pais ou responsáveis legais, confirmam o acesso e receção do regulamento interno, que se encontra afixado na vitrine e no site da instituição, e é enviado por email no momento da inscrição;
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **Norma XXVI**

##### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

1. As situações especiais de ausência das crianças devem ser comunicadas, por escrito, à directora técnica, nos prazos estabelecidos;
2. Quando a criança for de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada, pelo familiar responsável pela criança, com 8 dias de antecedência;
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão da criança;

#### **Norma XXVII**

##### **Cessaçãõ da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador de serviços de creche**

1. A cessaçãõ da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços;
2. Por denúncia, o familiar responsável pela criança tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar a creche;
3. Caso após a matrícula/renovação da matrícula, por motivos extraordinários, alheios à vontade da direcção ou por iniciativa das autoridades públicas, sejam impostos períodos de suspensão das atividades, diminuição da prestação de serviços ou outras que alterem o tempo ou modo como a creche presta os serviços, este facto não confere ao encarregado de educação direito a qualquer redução da mensalidade, quando exista, observando-se sempre a legislação em vigor para o efeito;
4. Sem prejuizo do disposto no número anterior, a direcção da instituição poderá, em função do impacto das imposições referidas no número anterior, das possibilidades do estabelecimento ou de imposições legais, vir a decidir conceder alguma redução ou outro benefício às famílias.

#### **Norma XXVIII**

##### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações.
2. Poderá ainda ser utilizado o livro de reclamações digital através da plataforma eletrónica [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), cujo o acesso está disponível a partir do site da instituição, [www.aeducacaocei.pt](http://www.aeducacaocei.pt).

## **Capítulo V**

### **Disposições Finais**

#### **Norma XXIX**

##### **Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da creche, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas à Segurança Social e ao familiar responsável pela criança, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;

#### **Norma XXX**

##### **Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção da instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### **Norma XXXI**

##### **Resolução de conflitos**

Esta instituição é aderente do CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.

Em caso de resolução de litígios por via judicial, considera-se tribunal competente, o Tribunal da comarca de S. João da Madeira.

#### **Norma XXXII**

##### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Janeiro de 2025, que revoga o anterior, em vigor desde 13-11-2022.

A nova versão será publicitada no site da Instituição a fim de que os interessados tenham dela conhecimento.

